

Especificaciones técnicas

RankinCAD 2008 de Atención al Ciudadano

1. Tipo de estudio

Estudio del nivel de satisfacción ciudadana con la atención que brindan las oficinas de las entidades públicas. Este tipo de estudio busca detectar los criterios que determinan la satisfacción por parte de los ciudadanos respecto del servicio que reciben en las entidades públicas. Mide los aspectos relevantes dentro de cada criterio y los niveles de satisfacción sobre la interacción entre entidad y ciudadano en cada proceso de atención.

A diferencia de un estudio de imagen, un **estudio de satisfacción** garantiza recoger opiniones formadas a partir del contacto directo y la experiencia concreta con el servicio otorgado y no solo sobre la base de percepciones generales. La investigación recoge evaluaciones e impresiones de los ciudadanos que visitaron durante el periodo de trabajo de campo la oficina de la entidad pública seleccionada..

2. Técnica de investigación

Se emplearon dos técnicas para alcanzar los objetivos planteados.

- ✓ Encuesta por intercepción en locales de entidades públicas que brindan servicio al ciudadano
- ✓ Observación en locales de entidades públicas que brindan servicio al ciudadano

a. Encuesta por intercepción en locales de entidades públicas que brindan servicio de atención al ciudadano. A continuación se detallan las fases que comprenden la aplicación de la encuesta.

Fase 1: Selección de la entidad pública

Fase 2: Selección del local de atención al ciudadano de la entidad correspondiente, bajo el criterio de número de personas atendidas, tamaño de población que abarca y/o ubicación del local.

Fase 3: Selección de las puertas de salida de atención al público y/o ciudadano.

Fase 4: Selección sistemática de ciudadano a ser encuestado, el salto se determinó estimando el tráfico de personas en la puerta de la entidad.

Fase 5: Aplicación de las entrevistas en las puertas de salida seleccionadas.

b. Observación en locales de entidades públicas que brindan servicio de atención al ciudadano.

Observación y registro de infraestructura y equipamiento externo e interno del local de la entidad pública seleccionada.

3. Universo y ámbito

Ciudadanos que visitaron durante el periodo de trabajo de campo e hicieron uso de los servicios de las entidades seleccionadas en la provincia de Lima y en los otros 23

departamentos restantes del país que comprende la provincia constitucional del Callao, y las capitales de los departamentos del interior del país.

4. Tamaño de la muestra y margen de error

RankinCAD 2008: Margen de error en entidades medidas

Tipo de entidad	Margen de error*	Nro. entidades	Total de Muestra
Municipalidades Distritales Lima	1.8%	30	3,000
Gobiernos Regionales	2%	25	2,500
OPD	2.5%	15	1,500
Ministerios	2.5%	15	1,500
Municipalidades provinciales	2%	25	2,500
Hospitales	1.8%	25	2,700
Comisarías	2%	25	2,600
Juzgados	1.9%	25 + 4 fiscalías	2,700

* En cada segmento el tamaño muestral permiten realizar estimaciones para los resultados totales asumiendo un nivel de confianza del 95%, la máxima dispersión en los resultados ($p/q=1$) y una selección totalmente probabilística.

5. Instrumento

Se utilizaron dos instrumentos de medición, estructurados, pre-codificados y desarrollados por Ipsos APOYO a solicitud de CAD, revisados y aprobados por CAD. :

- ✓ **Cuestionario de satisfacción**
- ✓ **Guía de Observación**

a. Cuestionario de Satisfacción que abarcó las siguientes dimensiones:

- Registro de experiencias, recoge el detalle del trámite o gestión realizada por el ciudadano.
- Atención del personal, comprende la interacción de los empleados de la entidad con el ciudadano encuestado, atributos valorados y calificación del personal de atención al público.
- Infraestructura e instalaciones, comprende la apreciación por el encuestado y la valoración de aspectos físicos disponibles en la entidad para la atención al público.
- Imagen de la entidad, que comprende la opinión general así como los atributos valorados por las personas que visitaron la entidad durante el trabajo de campo.
- Proceso de trámites, comprende los atributos valorados por el encuestado y la calificación de procesos para la realización de trámites, así como la valoración de formularios necesarios para la gestión realizada.

- Medios no presenciales, que abarca la satisfacción del ciudadano con la atención telefónica y la atención por Internet a la que los ciudadanos hayan podido acceder.
- Quejas y reclamos, comprende el uso y satisfacción con la atención y solución de quejas y reclamos que se hayan podido experimentar en la entidad pública.
- Transparencia y Corrupción, abarca la experiencia que haya tenido el ciudadano con el uso de regalos o sobornos a los funcionarios o empleados, así como la percepción de transparencia en la gestión pública que se mantiene de la entidad correspondiente.
- Evaluación final, comprende la calificación final general del encuestado acerca del servicio brindado.

b. Ficha de observación, abarca:

- Aspectos externos de infraestructura para el acceso de personas discapacitadas e información y/o visibilidad del horario de atención.
- Aspectos de equipamiento mobiliario, de información de señalética y procesos de la entidad.

6. Fecha de aplicación de entrevistas

- Las encuestas en **municipalidades de la provincia de Lima** (incluye las municipalidades distritales y la provincial) se realizaron entre el 18 al 22 de febrero de 2008. La ficha de observación fue llenada por el encuestador el 18 de febrero.
- Las encuestas en **otras entidades de la Provincia de Lima** se realizaron entre el 10 al 15 de marzo de 2008. La ficha de observación fue llenada por el encuestador el 10 de marzo.
- Las encuestas en **provincias de los otros 23 departamentos del país y del Callao** se realizaron entre el 24 de marzo al 4 de abril de 2008. La ficha de observación fue llenada por el encuestador el 24 o el 31 de marzo.

7. Elaboración del Índice de Satisfacción

Para medir de manera objetiva el nivel de satisfacción ciudadana con la atención en las entidades públicas se necesitan indicadores que aborden los componentes de gestión con las que han podido interactuar los ciudadanos dentro de cada entidad visitada. Dichos indicadores corresponden a seis componentes que han sido construidas sobre la base de estudios exploratorios previos que identificaron los aspectos que intervienen en la satisfacción del ciudadano con las dependencias de atención al público.

El índice de satisfacción se construye de la combinación de las respuestas del ciudadano referidas a:

- Imagen General
- Infraestructura e Instalaciones
- Atención del Personal
- Proceso para la realización de trámites
- Transparencia y Corrupción

- Quejas y Reclamos*

Cada indicador comprende dimensiones comunes construidas con la finalidad de que sean aplicables para cada tipo de entidad abordada.

Al final de cada entrevista, se midió el nivel de satisfacción general con la atención en el local correspondiente. La satisfacción general se ve impactada de distinta manera por cada una de las seis dimensiones mencionadas. La comparación de la evaluación general del ciudadano con sus respuestas respecto a las seis dimensiones permite estimar el peso que los ciudadanos dan a las distintas áreas a la hora de calificar la atención en las oficinas públicas.

8. Elaboración del RankinCAD

Los indicadores de satisfacción de cada uno de las componentes son sumados tomando en cuenta sus pesos estimados. De esta manera, la entidad pública analizada recibe un puntaje en una escala ordinal de 1 a 5.

El RankinCAD se construye partiendo de la confrontación de estos valores. Esta determina el orden de importancia de las entidades públicas en cada uno de los grupos de entidades analizadas. En el RankinCAD los puntajes, que inicialmente fueron proporcionados del 1 al 5, son presentados en escala de 0 a 100 con el fin de facilitar su comprensión.

Para la publicación del RankinCAD se ha utilizado un sistema de tercios según la calificación obtenida. Este ubica a las entidades en tercio superior en color verde, tercio medio en color amarillo y tercio inferior en color rojo.

9. Equipo a cargo de la investigación

Por encargo de CAD Ciudadanos al Día, Ipsos Apoyo, Opinión y Mercado S.A. tuvo a su cargo el diseño, la aplicación de la investigación y el procesamiento de la encuesta.

Equipo de Investigación:

* Todos los entrevistados de una entidad pública no necesariamente presentaron o tuvieron la oportunidad de presentar quejas ni reclamos. De este modo, toda vez que el modelo de satisfacción requiere experiencia de por medio, el peso porcentual será nulo cuando no se haya dado evaluación alguna de este componente, a fin de que no influya en los resultados del índice de satisfacción. De lo contrario, de existir respuestas en esta área, los valores ausentes serán reemplazados por el promedio.

Alfredo Torres
Guillermo Loli
Eliana Rojas
Eliana Carlin
Elio Peralta

Carlos Ponce
Hugo Álvarez
Ricardo Sánchez
Antonio Ruiz
Alejandro Pizarro

Equipo de Encuestadores

Álvarez, Luz
Burga, María
Burgos, María
Canales, Guido
Canto, Leslie
Chávez, Jackeline
Chocano, Morayma
Choquehuamani, Ada
Delgado, Susy
Estrada, Janet
Falcón, Silvia
Flores, Maruja
Gonzales, Elisban

Huayta, Cecilia
Jacay, Ezequiel
Jara, Edith
Rojas, José
Lara, Vilma
More, Evelyn
Moscaiza, Shirley
Ochoa, Rocío
Onaga, Nancy
Ordoñez, Williams
Ortiz, Ursula
Pacsi, Irene
Palacios, Luís

Parraga, Blanca
Pérez, Roxana
Quicaño, Erika
Ríos, Julio
Sevilla, Claudia
Suárez, Eudes
Suárez, Tamara
Tabraj, Flora
Vásquez, Ana
Verástegui, Luis
Yparraguirre, Paola
Zanabria, Carlos

Mayor información

www.ciudadanosaldia.org/rankincad

Teléfonos: (51-1) 440-2787 / 4402788

Telefax: (51-1) 4228541

Email: rankincad@ciudadanosaldia.org

Puedes visitarnos en:

Av. Alberto Alexander (ex Nicaragua) 2523 Lince, Lima - 14, Perú

© CAD Ciudadanos al Día